

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma – assistentin tulevaisuustaidot 2025

Hanna Mäkirinne

Tekijä(t) Hanna Mäkirinne	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma – assistentin tulevaisuustaidot 2025	Sivu- ja liitesivumäärä 22 + 12
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa Haaga-Helia ammattikorkeakoulun johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa tehtävälle kehitysprojektille ja tällä tavoin auttaa kehittämään koulutusohjelmaa osana isompaa kokonaisuutta. Koulutusohjelmassa on tehty joka viides vuosi kehitysprojekti ja nyt on taas sen aika. Kehitysprojektityöryhmä koostuu koulutusohjelman opiskelijoista sekä opettajista.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena kehitystutkimuksena, jonka tuotoksena syntyi haastattelumuistioita. Aineistoa kerättiin laadullisilla teemahaastatteluilla. Tietoperustana käytettiin työn muutoksen tutkimuksia ja aiempien johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehitysprojektien tuloksia. Opinnäytetyö aloitettiin tammikuussa 2018 ja haastattelut toteutettiin maaliskuussa 2018. Haastattelukysymykset ja -muistiot löytyvät tämän opinnäytetyön osiosta Liitteet.</p> <p>Haastatteluista nousi esiin muutamia liiketoiminnan osa-alueita, jotka tulevat olemaan assistentille tulevaisuudessa yhä tärkeämpiä. Niitä olivat liiketoiminta-, viestintä- ja tietotekniikkaosaaminen sekä itsensä kehittäminen, proaktiivisuus ja priorisointi.</p> <p>Näitä haastattelujen tuloksia verrattiin tietoperustaan ja aiempiin kehitysprojektien tuloksiin ja näin ollen voitiin todeta tulosten olevan ainakin osaksi samankaltaisia. Haaga-Helian johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman sisällössä tulisikin keskittyä vielä entistä tehokkaammin edellä mainittuihin liiketoiminnan osa-alueisiin, jotta koulutusohjelman opiskelijoilla olisi parhaat mahdolliset avaimet työelämään.</p>	
Asiasanat Assistentit, työn muutokset, tulevaisuus	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Taustaa.....	2
1.2	Työn tavoitteet ja aiheen rajausta	2
1.3	Menetelmät ja työn toteuttaminen	3
2	Työn muutos ja assistentin työ	4
2.1	Työn muutos	4
2.2	Assistentin työ ja johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma.....	5
2.3	Aikaisemmat kehitysprojektit	5
3	Opinnäytetyö osana kehitysprojektia	7
3.1	Kehitysprojektin vaiheet	7
3.2	Opinnäytetyön vaiheet	8
4	Haastattelujen tulokset	9
4.1	Haastattelutiedot	9
4.2	Haastattelut.....	10
4.2.1	Liiketoiminta	10
4.2.2	Viestintä	11
4.2.3	Tietotyö	11
4.2.4	Tietotekniikka	12
4.2.5	Työn kehittäminen ja hallinta	12
4.2.6	Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset.....	13
4.2.7	Työn arvostus	14
4.2.8	Tulevaisuustaidot	14
5	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset.....	16
6	Opinnäytetyön arviointi.....	19
	Lähteet	21
	Liitteet.....	23
	Liite 1. Haastattelun teemat.....	23
	Liite 2. Haastattelumuistio 1.	26
	Liite 3. Haastattelumuistio 2.	29
	Liite 4. Haastattelumuistio 3.	32

1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa Haaga-Helia ammattikorkeakoulun johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa tehtävälle kehitysprojektille ja tällä tavoin auttaa kehittämään koulutusohjelmaa osana isompaa kokonaisuutta. Koulutusohjelmassamme on tehty joka viides vuosi kehittämisprojekti ja nyt on jälleen sen aika. Olen mukana kehitysprojektissa yhdessä muiden opiskelijoiden ja opettajien kanssa.

Lindholmin ja Siimeksen (2017, 7) mukaan työelämä on murroksessa ja uudistuu, niin kuin on aina ennenkin uudistunut. Tulevaisuuden ollessa täynnä mahdollisuuksia, on hyvä etsiä suuntaa sille, miten ja minne uutta työtä muodostuu. Luottamuksen säilyttäminen tulevaisuuteen on tärkeää.

Pentikäisen (2014, 11) mukaan työelämän muutokset voivat tulevaisuudessa olla äkkinäisiä tai ennakoimattomia nopean teknologian kehityksen ja talouden kasvavien verkostojen myötä. Hänen mukaansa muutoksen tiellä ei kannata olla esteenä eikä hidasteena, jotta annamme mahdollisuuden uusien työpaikkojen synnylle.

Opinnäytetyöni aihe on erittäin ajankohtainen, sillä nyt pohditaan, onko johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman nimi päivityksen tarpeessa eli kuvaako nykyinen nimi tarpeeksi kattavasti koulutuksen ja assistentin työtehtävien sisältöä. Assistentin työnkuva muuttuu jatkuvasti uusien teknologian innovaatioiden myötä.

Työstäni tulee olemaan hyötyä johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmalle sillä tavoin, että kehitysehdotukseni voi ottaa huomioon koulutusohjelman sisältöä suunniteltaessa.

Tästä kehitysprojektista on minulle hyötyä tradenomina, sillä tulevat työnantajat arvostavat varmasti sitä, että olen ollut mukana kehittämässä tulevaisuuden assistentin työtä. Minulle on myös kunnia olla mukana kehittämässä koulutusohjelmaamme ja opiskelijana tuoda omia näkökulmiani ja ehdotuksiani esille. Uskon, että tulen kehittämään omaa ammattidentiteettiäni paljon tämän projektin aikana. Tulen varmasti myös oppimaan uusia taitoja ja kehittymään niin haastattelijana kuin kirjoittajana.

1.1 Taustaa

Haaga-Helian johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa on toteutettu säännöllisin väliajoin kehitysprojekti. Tavoitteena on ollut kehittää koulutusohjelmaa tulevaisuuden tarpeita vastaavaksi. Tulevaisuuden tarpeethan ovat muuttuneet aikojen kuluessa, joten päivitystä työn tekemiselle on ollut hyvä tehdä riittävän usein, tässä tapauksessa noin viiden vuoden välein.

Aikaisempia julkaisuja aiheesta ovat olleet muun muassa vuonna 2009 Vuori & Siivonen - Johdon assistenttien työ 2015: ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi, vuonna 2014 Karjalainen – Management Assistant 2020 ja uusimpana Aito HSO ry:n tekemä osaamiskartoitus vuodelta 2016.

Opinnäytetyössäni vertaan keräämääni tietoa näihin aiemmin tehtyihin julkaisuihin ja osaltani selvitän, miten asiat ovat muuttuneet suhteessa saamiini tuloksiin. Opinnäytetyöni on siis osa isompaa projektia, jonka tarkoituksena on tuottaa kirjallinen julkaisu tulevaisuuden assistenttityöstä.

1.2 Työn tavoitteet ja aiheen raja

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa tietoa Haaga-Helia ammattikorkeakoulun johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehitysprojektille selvittämällä assistentin työssä tapahtuvia muutoksia ja kehittämällä assistentin työtä ja koulutusohjelmaa. Työn tulokseksi on tarkoitus saada konkreettisia kehitysehdotuksia assistentin työhön ja johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman sisältöön. Tarkoitukseni on siis käsitellä aihetta kehittämisen ja työn muutoksen näkökulmasta.

Tiedonkeruumenetelmänä käytän teemahaastatteluja. Haastateltavani ovat pääasiassa assistenteja eri organisaatioista. Haastattelun teemat ja haastattelumuistiot ovat tämän opinnäytetyön liitteenä.

Tarkoitukseni ei ole tuottaa kaikkea materiaalia yksin kehitysprojektin julkaisuun, vaan toteutamme projektia yhdessä tiiminä muiden opiskelijoiden ja opettajien eli projektityöryhmäläisten kanssa.

1.3 Menetelmät ja työn toteuttaminen

Vilkan ja Airaksisen (2003, 9) mukaan toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on toimia käytännön toiminnan ohjeistuksena, opastuksena, toiminnan järjeistämisenä tai järjestämisenä. Heidän mukaansa käytännön toteutuksen ja sen raportoinnin yhdistyminen ovat ammattikorkeakoulun toiminnallisessa opinnäytetyössä tärkeää.

Tähän viitaten olen valinnut opinnäytetyöni toteutustavan toiminnalliseksi menetelmäksi. Tarkoitukseni on tuottaa tietoa johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehitysprojektillemme ja saada aikaan konkreettisia ehdotuksia koulutusohjelman sisällön kehittämiseen.

Miksi sitten valitsin toiminnallisuuden? Toiminnallinen menetelmä opinnäytetyössä tuo hyvää vastapainoa yleisemmiksi pidetyille tutkimuksellisille töille. Itse olen aina halunnut enemmän olla kehityksessä mukana ja auttaa osaltani kehittämään vaihtoehtoisia tapoja työn toteuttamiselle. Toiminnallinen opinnäytetyö antaa siihen mahdollisuudet samalla unohtamatta teorian merkitystä. Toiminnallinen opinnäytetyö tuottaa hyötyä kohderyhmälle, tässä tapauksessa koulutusohjelmallemme. Koulutusohjelmaa voidaan kehittää vielä paremmaksi ehdotusten ja tutkitun tiedon perusteella.

Toiminnallisessa työssäni käytän myös laadullista tiedonkeruumenetelmää, jossa haastattelujen avulla teen selvityksen haastateltavien työnkuvasta ja ajatuksista työelämästä. Tavoitteeni on siis ymmärtää haastateltavien työtehtäviä ja työelämän kehitystä heidän näkökulmistaan.

Toiminnallisen opinnäytetyöni vaiheet ovat seuraavat:

- aiheen rajaus
- tavoitteen määrittely
- toteutustavan valitseminen
- viitekehyksen kirjoittaminen
- haastattelut ja niiden purkaminen
- tulosten ja työn arviointi

Näihin vaiheisiin perehdyn myöhemmin luvussa 3, joka on nimeltään Opinnäytetyö osana kehitysprojektia. Luvussa käsitellään myös tarkemmin yhteyksiä kehitysprojektiin.

2 Työn muutos ja assistentin työ

Tässä luvussa tarkoitukseni on käsitellä työn muutokseen ja assistenttityöhön liittyvää teoriaa. Aion myös esitellä tarkemmin johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman. Kerron myös hieman enemmän aiemmista kehitysprojekteista.

2.1 Työn muutos

Lindholmin ja Siimeksen (2017, 7) mukaan työelämän murrosta koskevaa keskustelua käydään parhaillaan eri areenoilla. Asiaa katsotaan keskusteluissa kuitenkin liian kapeakatseisesti. Pelätään, että työn muutoksen myötä työpaikat vähenevät. Lindholmin ja Siimeksen mukaan työn tulevaisuus on täynnä mahdollisuuksia. Tulevaisuudessa tulee syntymään monia uusia työpaikkoja, joiden olemassa olosta emme vielä tiedä mitään. Digitalisaatio uudistaa työelämää, samalla se helpottaa yhä pidempään elävien ihmisten edellytyksiä pysyä työelämässä aiempaa kauemmin. (Lindholm & Siimes 2017, 7).

Toimisen (2017, 15-16) mukaan yritysten ja organisaatioiden toimintamallien on muututtava ihmisen työn muuttuessa, sillä muutos voi olla vuosikymmenten mittainen ja osin ennakoinnottomissa.

Digitalisaatio, globaali kansantalous ja teknologian kehitys tulevat tekemään eri tasoisia muutoksia niin ihmisten kuin organisaatioidenkin arkeen. Yksinkertaistettuna voisi sanoa, että muutos tuo tullessaan sekä mahdollisuuksia, että vaikeuksia. (Toiminen 2017, 32).

Toimisen mukaan (2017, 34-36) valtaosa suomalaisista tekee viikossa yli kuusi tuntia ylityötä. Työ- ja vapaa-ajan ajattelu ja erottaminen tulee olemaan yhä hankalampaa, sillä monet lukevat sähköposteja ja vastaavat niihin vielä kotonakin. Kun työn tekeminen ei enää riipu paljon ajasta eikä paikasta, tulevat organisaatioiden toimintatavat ja johtamistyyli myös muuttumaan. Tärkeää on saada työhön merkityksellisyyttä työntekijöiden näkökulmasta. Tällöin myös organisaation sisäisen kulttuurin tärkeys kasvaa. (Toiminen 2017, 34-36.)

Pietikäisen julkaisussa (2014) sanotaan seuraavaa:

Talouden ja työmarkkinoiden keskeisiksi muutosvoimiksi voidaan tunnistaa talouden globaalit arvoverkostot, uudet teknologiat ja digitalisaation kehittyminen sekä väestökehitys, länsimaissa ikääntyminen. Muutos vaikuttaa koko talouteen, mutta myös yk-

silöihin kuin työyhteisöihin sekä saattaa vaikuttaa naisten ja miesten asemaan työmarkkinoilla. Myös yhteiskunnan ja julkisen sektorin rooli on murroksessa. (Pietikäinen 2014, 9.)

2.2 Assistentin työ ja johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

Haaga-Helia ammattikorkeakoulun nettisivuilla on kuvattu johdon assistenttityön koulutusohjelmaa seuraavasti:

Johdon assistenttityön ja kielten koulutus antaa ainutlaatuisen ja monipuolisen yhdistelmän kielten, liiketalouden, viestinnän ja assistenttityön osaamista. Koulutus tarjoaa hyvät valmiudet vieraiden kielten ja kulttuurien, yhteisöviestinnän, ICT-työympäristön sekä liiketoiminnan osaamisalueilla. (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy 2018.)

Koulutuksesta valmistuneet toimivat esimerkiksi johdon assistenteina, markkinointi- tai viestintäpäällikköinä sekä henkilöstö-, PR- tai tapahtumakoordinaattoreina. Johdon assistentti on organisoinnin, projektinhallinnan ja viestinnän ammattilainen ja hallitsee vaativat ammattitilanteet suomen ja englannin lisäksi vähintään kahdella muulla kielellä (espanja, kiina, saksa, ranska, ruotsi ja venäjä). Suuntautumisvaihtoehdot ovat kokoukset ja tapahtumat, juridiikka, taloushallinto, johtaminen ja HR, yhteisöviestintä, yrittäjäyys sekä markkinointi, myynti ja palvelu. (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy 2018.)

Haaga-Helia ammattikorkeakoulusta valmistuneita johdon assistenteja ja heidän moniosaamistaan arvostetaan työelämässä. Heillä on oma-aloitteisuutta ja hyviä organisointitaitoja, sekä monipuolinen kielitaito. Tästä koulutusohjelmasta valmistuttua työllistytään varsin hyvin koulutusta vastaaviin tehtäviin. (Aito HSO ry 2018.)

2.3 Aikaisemmat kehitysprojektit

Vuoren ja Siivosen kehitysprojektin produktin (2009) mukaan ENNASSI 2015 -projektin tavoitteena oli kerätä ennakoivaa työelämä tietoa johdon assistenttityön sisällöstä ja toimintaympäristöstä vuonna 2015 HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun assistenttikoulutusohjelmien uudistamista varten.

Vuoren ja Siivosen kehitysprojektissa pyrittiin kehittämään johdon assistenttityön koulutusohjelmaa tehdyn tutkimuksen ja erilaisten tulevaisuuden skenaarioiden avulla. ENNASSI 2015 -projektissa tuotetut viisi arvioitua tulevaisuuden skenaariota ovat HAAGA-HELIA

ammattikorkeakoulussa Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman sekä Degree Programme for Multilingual Management Assistants -koulutusohjelman vuoden 2010 opetussuunnitelmatyön apuna. (Vuori & Siivonen 2009, 52.)

Karjalaisen (2014, 4) mukaan Assistant 2020- projektin tarkoituksena oli tarkastella tulevaisuuden työn tarpeita, jossa johdon assistentti oli keskiössä vuonna 2012. Projekti on onnistunut luomaan vision siitä, miltä johdon assistentin työ näyttää tulevaisuudessa.

Julkaisussa todetaan myös, että assistentin työ ei tule katoamaan tulevaisuudessakaan, sillä se muokkautuu ja sopeutuu ajan olosuhteisiin ja vakiinnuttaa osansa organisaation toiminnassa. (Karjalainen 2014, 146.)

Uusimmassa tutkimuksessa eli Aito HSO ry:n ja Haaga-Helia ammattikorkeakoulun tekemässä osaamiskartoituksessa (2016) kerrottiin tulevaisuuden osaajalta vaadittavan kykyä suunnitella ja kehittää palveluja ja toimintoja – olipa osaaja työssään viestinnän, henkilöstöhallinnon, taloushallinnon, ICT:n tai tapahtuma/kokousjärjestelyiden alalla. Myös toimiston yleishallinto kaipaa kehittäjiä. Näin vastasivat Haaga-Helian johdon assistenttikoulutuksista ja sen edeltäjistä valmistuneet tradenomit ja HSO-sihteerit Aito HSO:n ja Haaga-Helian yhdessä toteuttamassa osaamiskartoituskyselyssä. (Aito HSO ry & Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy 2016.)

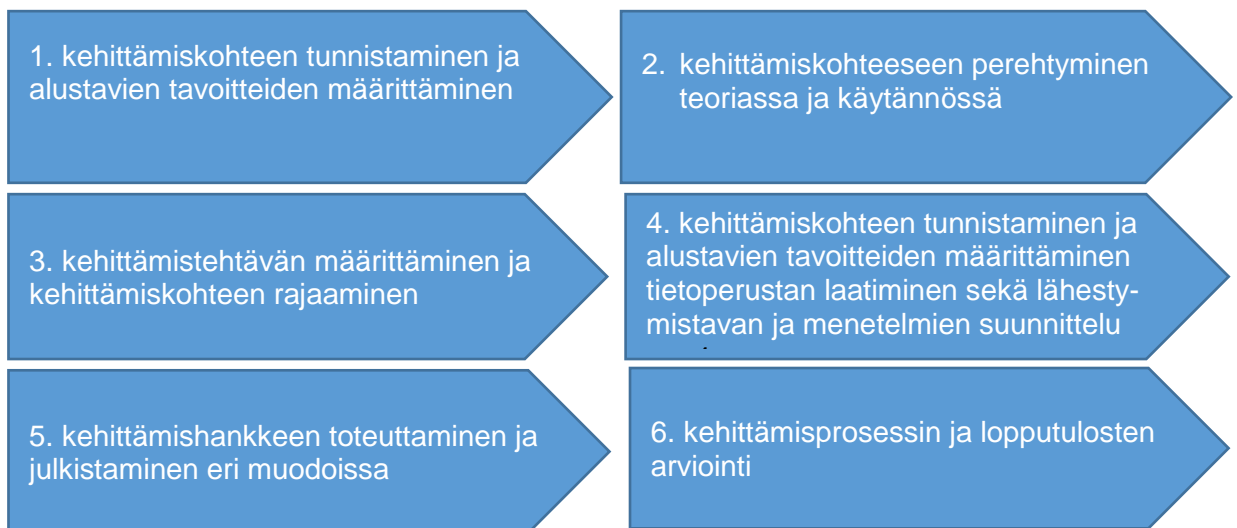
Perusosaamistarpeet pysyivät kartoituksessa paikoillaan, joskin tarve olemassa olevien taitojen syvempään ja asiantuntevampaan hallintaan tunnistettiin lähes kaikilla kysytyillä alueilla, joita olivat viestintä, henkilöstöhallinto, taloushallinto, ICT, markkinointi/tapahtumat, kokous- ja matkahallinto, toimiston yleishallinto. (Aito HSO ry & Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy 2016.)

3 Opinnäytetyö osana kehitysprojektia

Tässä luvussa kerron tarkemmin kehitysprojektin sekä opinnäytetyön vaiheista. Kuulun siis kehitysprojektiryhmään, jonka tavoitteena on kehittää Haaga-Helia ammattikorkeakoulun johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmaa. Teemme yhteistyötä opiskelijoiden ja opettajien kanssa ja toimimme yhdessä tiiminä. Olen yhtenä tiimiläisenä projektissa ja opinnäytetyöni tarkoitus on tuottaa tietoa tälle kehitysprojektille.

3.1 Kehitysprojektin vaiheet

Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden mukaan (2014, 22) kehittämistyötä voidaan kuvata prosessina, joka koostuu toisiaan seuraavista loogisista vaiheista. Kehittämistyö voidaan ajatella muutostyön prosessina, johon kuuluu kolme vaihetta: suunnittelu-, toteutus- ja arviointivaihe. Nämä vaiheet voidaan jakaa vielä pienempiin vaiheisiin, joista seuraava kuvio kertoo.



Kuvio 1. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessin vaiheet (mukaillen Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014)

Suunnitteluvaiheessa suunnittelimme yhdessä projektitiimiläisten kanssa kehityskohteen ja siihen liittyvät tavoitteet, joita olivat siis johdon assistenttityön koulutusohjelman sisällön kehittäminen ja kirjallisen julkaisun aikaan saaminen kaikkien luettavaksi. Jokainen opiskelija suunnitteli oman opinnäytetyönsä pääaineopintojaan vastaavaksi ja kaikki päättivät tehdä haastatteluja arvokkaiden tietojen keräämiseksi opinnäytetöihin ja näin ollen myös koko projektille.

Toteutusvaiheessa kaikki tiimiläiset alkoivat toteuttaa omaa osaansa, eli kirjoittamaan omaa opinnäytetyötään ja tekemään haastatteluja kukin tahollaan. Toteuttamiseen varattiin enemmän aikaa kuin esimerkiksi suunnitteluun, sillä kirjoittaminen ja haastatteluiden toteutus veivät paljon aikaa.

Arviointivaihe toteutuu, kun kaikki projektitiimiläiset ovat saaneet tulokseksi selvityksistään kehitysehdotuksia assistenttityön koulutusohjelman kehittämiseen tulevaisuudessa. Tämän jälkeen kerätyt tiedot voidaan koota kirjalliseen julkaisuun kenen tahansa luettavaksi.

3.2 Opinnäytetyön vaiheet

Aloitin opinnäytetyöni suunnittelemisen tammikuussa 2018 tekemällä opinnäytetyösuunnitelman, jossa kerroin aiheen valinnasta, rajauksesta, tavoitteiden määrittelystä ja toteutustavan valitsemisesta. Suunnittelin itselleni aikataulun ja alustavan sisällysluettelon. Nämä molemmat ovat muuttuneet sittemmin monta kertaa, mutta se on tyypillistä tällaisissa prosesseissa.

Valitsin siis opinnäytetyöni toteutustavaksi toiminnallisen, sillä tuntui siltä, että sen avulla voisin saada lopputulokseksi konkreettista hyötyä johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmalle.

Seuraavaksi suunnittelin kirjoittavani viitekehyksen käyttäen apunani jo tehtyjä tutkimuksia ja aiheesta löytyvää kirjallisuutta.

Kolmas vaihe oli haastattelujen tekeminen eri organisaatioissa. Tarkoitukseni oli haastatella assistentteja ja/tai HR-asiantuntijoita. Haastattelut oli tarkoitus toteuttaa yksilöhaastatteluina tai ryhmähaastatteluina. Haastattelujen teemat ja haastattelumuistiot löytyvät tämän opinnäytetyön liitteistä.

Tämän jälkeen oli tarkoitus purkaa haastattelut ja saada selville niiden tulokset. Sen jälkeen oli johtopäätösten aika. Lopuksi tarkoitukseni oli vielä arvioida omaa työtäni ja tulosten luotettavuutta.

4 Haastattelujen tulokset

Tässä luvussa kerron tarkemmin työni tärkeimmästä vaiheesta, eli haastatteluiden tekemisestä. Haastatteluissa oli mukana yhteensä viisi henkilöä kolmesta erilaisesta organisaatiosta. Haastattelutyylinä käytin teemahaastatteluja, joiden sisällöstä olimme sopineet etukäteen yhdessä projektitiimiläisten kanssa. Haastattelutilanteissa oli siis tarkoituksena saada aikaan keskustelua haastateltavan työstä ja mielteistä, eikä niin ollen noudattaa perinteistä haastattelukaavaa eli kysellä kysymyksiä. Haastattelun teemat ja haastattelu-muistiot löytyvät opinnäytetyöni lopusta kohdasta liitteet.

4.1 Haastattelutiedot

Valitsin haastateltavani työkokemuksen perusteella, mutta myös HR-osaamista silmällä pitäen. Kaikki haastateltavat ovat olleet työelämässä jo useita vuosia, osa useita kymmeniä, joten heillä oli vankka kokemus assistentin työstä.

Tein haastatteluja yhteensä kolme, kolmessa eri organisaatiossa ja haastateltavia oli yhteensä viisi. Kahdessa kolmesta haastattelusta mukana oli opinnäytetyöohjaajani ja kehitysprojektimme vetäjä Eija Kärnä. Oheisessa taulukossa esitän tarkemmin henkilöiden tittelit, roolit ja organisaatiot. Kaksi organisaatioista oli julkisia, toinen keskittyy liikenteeseen ja toinen työterveyteen ja yksi oli yksityinen asiantuntijaorganisaatio, jonka toimintaa on myydä asiantuntijuutta ja neuvoja asiakkaille.

Taulukko 1. Haastattelutiedot

Haastateltavan nimi	Titteli	Rooli organisaatiossa	Organisaatio
H1	HR-asiantuntija	Prosessien kehittäminen, osaamisen kehittäminen ja siihen liittyvä perehdytys ja koulutukset, rekrytointi, työterveyteen, -hyvinvointiin ja -suojeluun liittyvät asiat sekä työnantajakuvaviestintä. Työskentelee hallinto- ja strategiapalvelut-osastolla henkilöstöpalveluissa.	Helsingin seudun liikenne (HSL)
H2	Johdon assistentti	Eri ryhmien johtajien assistentti, HR-asioiden hoito osa-aikaisesti, kokousjärjestelyt ja palkintojen hankkiminen	Työterveyslaitos (TTL)
H3	Toimitusjohtajan assistentti	Toimitusjohtajan ja muiden asiantuntijaryhmän jäsenten	Asiantuntijaorganisaatio

		tukena toimiminen, perinteiset assistenttityöt (laskutus, matkajärjestelyt, kokoukset, tapahtumat yms.)	
H4	Assistentti	Asiantuntijatiimin avustaminen, perinteiset assistenttityöt, omia vastuualueita muun muassa green office ja sisäiset järjestelmäprojektit	Asiantuntijaorganisaatio
H5	Assistentti	Asiantuntijatiimin avustaminen, perinteiset assistenttityöt, erilaisissa projekteissa mukana toimiminen	Asiantuntijaorganisaatio

Haastattelut toteutettiin maaliskuussa 2018. Kahdessa ensimmäisessä oli mukana yksi haastateltava kussakin. Kolmannessa haastattelussa oli mukana kolme assistenttia samaan aikaan, joten toteutus oli ryhmähaastattelu.

4.2 Haastattelut

Haastattelun runkona käytettiin työelämään ja liiketoimintaan liittyviä teemoja. Teemojen valinta perustui suuremmaksi osaksi jo aiemmin tehtyjen kehitysprojektien tuloksiin. Teemat on jaettu kahdeksaan eri osa-alueeseen, joista jokainen käsitellään seuraavaksi omassa luvussaan.

4.2.1 Liiketoiminta

H1:n mielestä liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen on hänen työssään erittäin tärkeää. Kaikki lähtee strategiasta ja sen ymmärtäminen on kaiken a ja o asiantuntijatehtävissä. Strategiasta kertomista muille voisi korostaa enemmän sisäisessä viestinnässä ja kertoa miksi näitä asioita tehdään. Toiminnan kehittäminen on myös tärkeää, ja että kuunnellaan muita. HR-ihmisillä pitää olla ymmärrystä juridiikasta, taloudesta, työsuhteista ja hankintaosaamista (palveluja, koulutusta tms.). Yritysvastuu kuuluu kaikille, tarkoittaen muun muassa sitä, että ei pilata organisaation mainetta ja toiminnan tulee olla läpinäkyvää, esimerkiksi päätösten teossa.

H2:n haastattelussa esiin nousi muun muassa johtoryhmän kanssa työskentelyn kautta liiketoiminnan seuraaminen. H2:n mielestä strategia auttaa käsittelemään ja seuraamaan asioita, kuin myös vuosikellon seuraaminen. Hän kokee olevansa sisäinen viestijä ja tätä kautta strateginen tekijä organisaatiossa. Eri liiketoiminnan osa-alueiden ymmärtäminen on tärkeää, etenkin tuotanto ja sitä kautta tutkimus ja kehitys. HR:n, talouden ja juridiikan

tunteminen on myös erittäin tärkeää. H2:n mukaan yritysvastuussa on tärkeää ottaa tietosuoja haltuun.

H3, H4 ja H5 olivat sitä mieltä, että liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen on tärkeää ja se, että ymmärtää yleiskuvan. Kun osaa, pystyy auttamaan enemmän. Tätä kautta pystyy lisäämään oman työn merkitystä ja se osaltaan sitouttaa työntekijöitä organisaatioon, kun he tietävät miten pystyy edetä. Haastateltavien mielestä assistenttien strateginen rooli koetaan tärkeäksi, jota myös arvostetaan. Tämän asiantuntijaorganisaation työhön liittyy yleisen bisneksen ymmärtäminen. Yritysvastuuasiat täytyy olla kunnossa.

4.2.2 Viestintä

Haastattelussa H1:n kanssa tuli esille viestinnän tärkeys HR-ihmisillä, sillä pitää osata viestiä ymmärrettävästi ja pitää osata perustella asioita. Empatian omaaminen ja tunneäly ovat myös tärkeitä, sillä pitää osata asettua muiden saappaisiin. Monikulttuurisuus on yhä enemmän esillä nykyään, joten eri kulttuurien ymmärtäminen on tärkeää. Myös globaalissa maailmassa verkostoituminen ja someosaaminen ovat tärkeitä taitoja nykypäivänä. Organisaatiolla on käytössä alustatalous, mikä tarkoittaa, että organisaatio voi jakaa kennelle tahansa esimerkiksi jonkun tuotoksensa pohjan.

H2:n kanssa esille tuli viestintätaitojen tärkeys. Vuorovaikutustaidoista etenkin lähestyttävyyden on tärkeää. Kieli – ja kulttuuriosaamista ei tarvita tässä työssä päivittäin, mutta satunnaisesti käytetään muita kieliä. Some-taidot on hyvä olla hanskassa, sillä H2 tekee satunnaisesti työnhakuilmoituksia. Tunneäly ja empatiataidot ovat oleellisia taitoja tässä työssä, se että osaa kuunnella, on tärkeintä. Sisäinen viestintä yhdessä vuorovaikutus- ja empatiataitojen kanssa ovat H2:n mukaan tärkeimmät taidot.

H3:n, H4:n ja H5:n mukaan viestintä- ja vuorovaikutustaidot ovat tärkeässä osassa ja ne helpottavat työtä. Heidän mielestään kielitaidoista on hyötyä, etenkin englannista. Kieli- ja kulttuuriosaaminen on myös tärkeää, sillä pitää ymmärtää muita kulttuureja ja tapoja. Some-taidoissa täytyy ymmärtää olla sensitiivinen. Tunneäly ja empatiataidot ovat etenkin työparityöskentelyssä tärkeitä. Sisäistä viestintää harjoitetaan paljon, sillä kyseessä iso organisaatio, tieto kulkee hyvin ja viestintä toimii.

4.2.3 Tietotyö

H1:n mukaan tietotyössä on tärkeää osata yhdistellä asioita ja tuottaa tietoarvoa. Ennakointi on parantunut ja henkilötietojärjestelmissä analytiikka on kehittynyt. Ennakointi toimintaympäristössä on myös tärkeää.

H2:n mukaan hänen työtehtävänsä sisältävät tiedon tuottamista etenkin sisäisiin hommiin. Hän toimii välikätenä tiedon välittämisessä muille tahoille organisaatiossa. Ennakointi on hänen mielestään erittäin tärkeää tässä työssä.

Haastateltavat H3, H4 ja H5 kokivat, että on tärkeää pysyä mukana ja pitää itsensä ajan tasalla siitä, mistä tietoa on saatavilla. Tietoa pitää välittää talon sisällä, kuin myös talon ulkopuolisille esimerkiksi viranomaisille. Tässä työssä tullaan hyväksi tiedonhankkijaksi. Medialukutaito ja kriittisyys ovat tärkeitä. Työparityöskentelyssä jos työpari ei tiedä asiasta ennestään, niin assistentti voi hakea hänelle tietoja valmiiksi. Ennakointi on tärkeää ja tuo työlle lisäarvoa. Assistentti muistuttelee työparejaan asioista ja ylläpitää muistettavien asioiden listaa.

4.2.4 Tietotekniikka

Haastattelussa H1:n kanssa selvisi, että tietokoneohjelmistoista Webropol on tärkeä tässä työssä, kuin myös videotyökalut, organisaation oma intra sekä Sharepoint. H1:n mukaan robotiikka lisääntyy asiantuntijatyössä. Big datan käyttö sekä tekoäly tulevat muuttamaan työnkuvaa seuraavan kolmen vuoden päästä, ja etenkin talousluvuissa ja käyttöjärjestelmissä tämä tulee varmasti näkymään. Tietoturva- ja tietosuojakoulutuksia järjestetään henkilöstölle.

H2:lle tietokoneohjelmistojen käyttö on arkipäivää, kuten esimerkiksi Office-ohjelmien käyttö. Perustaidoilla ja vähän enemmän pärjää hyvin. Lisäksi H2 käyttää HR- ja talousjärjestelmät, kuten M2:sta. Tietoturvallisuus on tärkeää, organisaatiolla on pakollinen tietoturvakurssi kaikille ja myös uusi tietosuoja-asetus tuo uutta tullessaan.

H3, H4 ja H5:n mukaan assistentti perehdyttää ja ohjeistaa asiantuntijoita eli työparejaan tietokoneohjelmistojen käytössä, joten assistenteilla pitää olla viimeisintä osaamista. Tekoälyä käytetään jo jossain määrin, esimerkiksi asiakirjojen automatisoinnissa. Robotiikka tulee vielä tulevaisuudessa myös osaksi arkea. Tietoturvallisuus on erittäin tärkeää ja koulutusta järjestetään henkilökunnalle tarvittavilta osin, sillä taso turvallisuudessa tässä organisaatiossa on korkea.

4.2.5 Työn kehittäminen ja hallinta

H1 koki, että on tärkeintä kuunnella itseänsä ja ostata priorisoida sekä keskittyä yhteen asiaan kerrallaan. Työ muuttuu jatkuvasti, joten on hyvä olla proaktiivinen ja ymmärtää mikä on hyödyksi ja mitä kannattaa lähteä kehittämään. H2 tekee etätyötä paljon, mutta

hänen mielestään on hyvä myös olla paikalla toimistolla ja jalkautua enemmän myös muille osastoille.

H2 haluaa parantaa omaa proaktiivisuuttaan ja itsensä johtamiseen liittyen hän suunnittelee työtään itsenäisesti. Hänellä on tavoitteena tehdä vähintään kerran viikossa etätyötä eli hommia, jotka vaativat ajattelua ja keskittymistä ilman keskeytyksiä. H2 tekee läsnäolevaa työtä kuitenkin enemmän, sillä hänen on oltava paikalla toimistolla ja läsnä kokouksissa. Työtä tulee kehittää ja työn ymmärtäminen on tärkeää. H2 tekee projektin hallintaa omalla tavallaan ja käyttää sitä paljon työssään. Priorisointi työssä on erittäin tärkeää.

H3, H4 ja H5 olivat sitä mieltä, että itsensä johtaminen on työtapojen johtamista. He tekevät listaa asioista, joita on tehtävä ja katsovat ennakkoon kalenterit ynnä muut viikon ohjelmat. Työ on hektistä ja työparien kanssa käydään myös keskusteluja työn kehittämisestä. Proaktiivisuus on tärkeää, se että seuraa oman alan juttuja ja koulutuksia. Priorisointi on todella tärkeää, sillä työlistat muuttuvat koko ajan, niin heidän on priorisoitava aina uudelleen tehtäviään. Projektien organisointi ja hallinta ovat pitkälti assistenttien hoidossa.

4.2.6 Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset

H1:n mielestä HR työ on tarkkaa ja nopeus täytyy olla suhteutettua. Lojaalisuus työntekijöitä ja työnantajaa kohtaan on tärkeää. H1:n mukaan pitää olla diplomaattinen, omata peilisilmää ja osata hoitaa vaikeita tilanteita.

H2:lle kuuluu ison joukon kalenterinhallinta sekä aikataulut. Hän hoitaa vain vähän matkojen järjestämistä. Kokousten ja tilaisuuksien järjestämistä hän sen sijaan hoitaa viikoittain ja kuukausittain. H2:n mielestä työn nopeus on tärkeässä roolissa: virheiden tapahtuminen on kuitenkin inhimillistä, mutta ei liian tarkkakaan saa olla, ettei jämähdä liikaa tarkistukseen. Nopeus riippuu myös asiasta, kuten esimerkiksi HR vs. tavallinen työ. Luottamus on tärkeää H2:lle. Diplomaattisuus on myös tärkeää.

H3, H4 ja H5 kokivat, että aikataulut ja kalenterinhallinta ovat ytimessä assistentin työssä ja assistenttien pitää osata varata aikaa myös siirtymisiin paikasta toiseen. Tämä ja kokousten ja tilaisuuksien järjestäminen ovat isossa osassa assistenttien työssä. Assistentti pitää huolen, että kaikki langat pysyvät käsissä ja koordinoi kaiken. Isona apuna ovat myös muut liiketoimintaosastot. Työn nopeus vs. tarkkuus on haasteena, kun on kiire, mutta täytyy hoitaa ja osata hahmottaa, milloin tekee työn mitenkään, keskittyminen auttaa ja virheet osataan myös hyväksyä.

4.2.7 Työn arvostus

H1 koki, että hänen työtään arvostetaan, ja että hän antaa hyviä apuja ja neuvoja ja saa hyvää palautetta. Henkilöstöpäällikkö ei ole johtoryhmässä, niin ei suoraan ole vaikutusta sinne. Henkilöstötoimikunnat ovat toiminnassa. Työ on itsenäistä työtä, mutta H1 voi tarvittaessa kysyä apua henkilöstöpäälliköltä. Sparraus kollegojen kanssa on myös paljon apuna. H1:tä pidetään luottopelaajana. Kehuja pitäisi antaa useammin ja luottaa siihen, että työntekijä tekee itsenäisesti hommat.

H2 koki, että hänen työtään arvostetaan ja että tämä assistenttipalvelu on pidetty. Välillä pitää kuitenkin osata sanoa ei. Hänen työnsä on todella itsenäistä ja vastuuta on otettava omasta työstä.

Haastattelussa H3:n, H4:n ja H5:n kanssa tuli esille assistenttien tärkeä rooli työyhteisössä ja organisaation toiminnassa/liiketoiminnassa. Assistentit kokevat, että heitä arvostetaan ja vastuuta saa lisää sitä mukaan, kun oppii tuntemaan muiden tavat toimia. Luottamus on kohdillaan ja assistenteja kiitetään myös tehdystä työstä. Työ on aika itsenäistä, vaikka aikataulutus tulee usein ulkopuolelta, niin työn tekeminen koordinoidaan muuten itse. Assistenteilla vastuu on suuri, ja heihin luotetaan, että he hoitavat vastuunsa.

4.2.8 Tulevaisuustaidot

H1:n mielestä tietojen löytäminen ja yhdisteleminen, ajan tasalla pysyminen, tekniikan hyödyntäminen ja itsensä kehittäminen ovat tärkeässä roolissa tulevaisuudessakin. Se, että pystyy tuottamaan itse lisäarvoa yritykselle ja toimimaan liiketoiminnan kumppanina, on tärkeää.

H2:n mielestä tulevaisuustaidot riippuvat siitä, miten työn tekeminen muuttuu, niin assistentin työ muokkaantuu mukana. Tulevaisuudessa tulee olemaan ehkä vähemmän henkilökohtaista avustamista keskijohdossa. H2:n mukaan projektityöskentely yleistyy ja kaikki työ mietitään projektityöskentelynä. Pitää itse miettiä, miten työn toteuttaa/tekee. Self-management ja proaktiivisuus ovat tärkeitä, jotta olisi askeleen edellä, ennen kuin kukaan osaa edes kysyä.

H3, H4 ja H5 olivat sitä mieltä, että tulevaisuudessa pinnalla ovat tietotekniset jutut ja ohjelmistot, some tulee yhä enenevässä määrin maailman kehitykseen mukaan, sekä priori-

sointi. Perus työ pysyy samana, mutta työtavat voivat muuttua miten ja missä, assistenttien osaaminen laajenee koko ajan. Työn arvostus kasvaa enemmän ja koulutetaan assistentteja enemmän.

Seuraavassa taulukossa esitän vielä yhteenvedon haastatteluiden tuloksista.

Taulukko 2. Yhteenveto haastatteluista

Teema	Tulos (mikä tärkeää)
Liiketoiminta	Strategia, liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen
Viestintä	Viestintätaidot, empatiataidot, kielitaito, monikulttuurisuuden ymmärtäminen, sensitiivisyys somen käytössä
Tietotyö	Tiedon yhdisteleminen ja tuottaminen, ennakointi, tiedon välittäminen
Tietotekniikka	Tietokoneohjelmien hallinta, muiden opastus, tietoturvallisuuden hallitseminen
Työn kehittäminen ja hallinta	Priorisointi, proaktiivisuus, itsensä kehittäminen ja johtaminen
Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset	Aikataulut ja kalenterinhallinta, tietää milloin olla tarkka ja milloin nopea
Työn arvostus	Arvostetaan, vastuu suuri, luottamus
Tulevaisuustaidot	Liiketoiminnan tukena toimiminen, itsensä johtaminen, priorisointi, tietotekniikkaosaaminen

Kuten taulukosta käy ilmi, jokaisesta haastatteluun valitusta teemasta nousi esille muutamia keskeisiä taitoja, jotka ovat haastateltavien mielestä tärkeitä assistentin työssä. Näihin taitoihin on tärkeää panostaa myös tulevaisuudessa.

5 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa Haaga-Helia ammattikorkeakoulun johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa tehtävälle kehitysprojektille ja tällä tavoin auttaa kehittämään koulutusohjelmaa osana isompaa kokonaisuutta.

Mielestäni työn tavoitteet toteutuivat ainakin suuremmilta osin. Luettelen seuraavaksi neljä keskeisintä johtopäätöstä, jotka perustuvat pitkälti tekemiini haastatteluihin ja niiden tuloksiin.

Johtopäätös 1

Haastatteluista ehkä selkeimmin esiin nousi liiketoimintaosaaminen eli liiketoiminnan ymmärtäminen. Jokainen haastateltava oli sitä mieltä, että liiketoiminnan ymmärtäminen paitsi auttaa työntekijää itseään ymmärtämään asioita paremmin, tuottaa se myös lisäarvoa organisaatiolle.

Haastateltavat kokivat myös, että ovat strategisista toimijoista organisaation arjessa yhdessä muiden kanssa. Tärkeimmiksi liiketoiminnan osa-alueiksi haastatteluissa nousivat ainakin HR, talous ja juridiikka.

Karjalaisen (2013, 17) mukaan assistenteilla on laaja näkemys organisaation toimintoihin ja hän osaa käyttää tätä tietoa hyödykseen työssään. Tämä tukee siis haastatteluista ensimmäisenä esiin noussutta johtopäätöstä eli liiketoiminnan ymmärtämisen tärkeyttä.

Johtopäätös 2

Toinen haastatteluissa vahvasti esiin noussut asia oli viestintäosaaminen ja sen merkitys työssä. Viestinnässä etenkin lähestyttävyyden, empatiataidot ja tunneäly olivat tärkeimpiä ominaisuuksia assistentille. Assistentin tulee osata viestiä selkeästi ja perustella asiansa. Se, että osaa myös kuunnella, on erittäin tärkeä taito. Sisäinen viestintä yhdessä vuorovaikutus- ja empatiataitojen kanssa nousivat tärkeimmiksi taidoiksi.

Viestinnän välineenä käytetään yhä enenevässä määrin somea, joten some-taidot nousivat myös keskeisiksi assistentin taidoiksi. Tähän liittyy myös kyky olla sensitiivinen ja ymmärtää, mitä ja millä tyylillä someen voi kirjoittaa.

Aito HSO ry:n ja Haaga-Helia ammattikorkeakoulun tekemän osaamiskartoituksen (2016) mukaan viestinnän merkitys kasvaa koko ajan. Tärkeimmiksi tulevaisuuden taidoiksi viestinnän osalta tutkimuksessa nousevat viestinnän seuranta ja analysointi, sekä kehittäminen ja kriisiviestintä. Nämä ovat jokseenkin samoja tuloksia, kuin mitä omissa haastatteluissani sain selville. Tärkein oivallus kuitenkin on, että viestinnän merkitys kasvaa tulevaisuudessakin.

Johtopäätös 3

Seuraavana johtopäätöksenä esiin nousivat digitalisaatio ja tietotekniikan tuntemus. Tietotekniikka kehittyy koko ajan ja muun muassa tekoäly on jo osaksi käytössä joissain organisaatioissa. Tärkeää on pitää itsensä ajan tasalla tietotekniikan muutoksissa ja rohkeasti opetella uusia asioita.

Aito HSO ry:n ja Haaga-Helia ammattikorkeakoulun tekemässä osaamiskyselytutkimuksessa (2016) esille tulivat ICT-taitojen merkityksen kasvu. Assistenttien tärkeimpiin ICT-taitoihin tutkimuksessa lukeutuivat ICT-toimintojen suunnittelu ja kehitys, pilvipalvelut ja kuvankäsittelytaidot. Tästä tutkimuksesta käy tarkemmin ilmi, mitä tietotekniikan taitoja nousee assistenttiosaamisen keskiöön. Tärkeintä kuitenkin on pitää itsensä ajan tasalla kulloinkin tarvittavista taidoista.

Johtopäätös 4

Edellisessä kappaleessakin viitattuun itsensä kehittämiseen tulee kiinnittää jatkossakin huomiota. Lisäksi proaktiivisuus ja priorisointi tulevat olemaan yhä tärkeämmässä roolissa assistentin työssä. Kun töitä on paljon, on järkevää osata priorisoida ja kehittää itseään tekemään työtä parhaalla mahdollisella tavalla ja kokeilla uusia työtapoja ja tekniikoita.

Karjalaisen (2013, 27) mukaan assistentti pitää katseensa tulevaisuudessa pitämällä itsensä ajan tasalla, kehittämällä kykyjään eri tavoilla ja tuntemalla uusimmat laitteet ja ohjelmistot. Tähän viitaten omien haastattelujeni tulokset käyvät yhteen näiden tulosten kanssa, josta voimme päätellä itsensä kehittämisen ja muiden informoinnin olevan tärkeässä roolissa assistentin työssä.

Kehitysehdotukset

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa keskitytään parhaillaan ainakin kolmeen johtopäätöksissä esiin tulleeseen osa-alueeseen eli liiketoimintaosaamiseen, viestintäosaamiseen ja tietotekniikkaan. Kyseisiä osa-alueita käydään läpi erilaisilla kursseilla, joita on eri tasoisia. Opiskelijat saavat näillä jo hyvän tuntuman assistentin työn tärkeisiin osa-alueisiin.

Koulutusohjelma voisi kuitenkin vielä keskittyä tarjoamaan enemmän kursseja kaikille näille eri osa-alueille yksityiskohtaisemmin. Viestinnästä esimerkiksi kriisiviestintää voisi avata enemmän ja myös sitä, miten viestintää voisi kehittää. Perusopintoihin voisi sisällyttää myös kurssin tai kurssin osan itsensä kehittämisen merkityksestä ja kuinka sitä voi käytännössä tehdä.

Tärkeää on, että opiskelijat ymmärtäisivät, mikä on assistentin työssä keskiössä ja mitä taitoja erityisesti tarvitaan. Näin heillä on paremmat eväät työelämään ja he muistavat paremmin myös jatkossa, mihin kannattaa kiinnittää työn kehittyessä huomiota.

6 Opinnäytetyön arviointi

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa tietoa Haaga-Helia ammattikorkeakoulun johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman kehitysprojektille ja tällä tavoin auttaa kehittämään koulutusohjelmaa osana isompaa kokonaisuutta.

Tavoite toteutui, sillä opinnäytetyöstäni käy ilmi haastatteluissa esiin tulleet tärkeät johtopäätökset liiketoiminnan eri osa-alueiden hallitsemisesta. Nämä tulokset myös korreloivat yhdessä teorian ja aiempien kehitystutkimusten kanssa. Haastatteluteemat ja -muistiot löytyvät tämän opinnäytetyön kohdasta Liitteet.

Työn toteutustapa oli ainakin osittain onnistunut, sillä etenkin haastattelut toivat hyviä ja arvokkaita näkökulmia jo pidempään työelämässä olleilta assistenteilta työn muutoksesta tulevaisuudessa. Kirjallisuutta olisi voinut käyttää enemmän hyödyksi, mutta toisaalta useimmissa lähteissä esille tuli samankaltaisia asioita. Aiemmista kehitystutkimuksista sai hyvää tukea muulle itse keräämälleen materiaalille.

Olen pyrkinyt opinnäytetyössäni selkeään kielelliseen ilmaisuun, joskin välillä on ollut hankalaa pitää kirjoitus oikeassa muodossa. Lopputulos on kuitenkin mielestäni selkeä ja tekstiä on helppo lukea.

Opinnäytetyön eteneminen

Aloitin opinnäytetyöni tekemisen tammikuussa 2018 aiheen valitsemisella ja kehitysprojektiryhmään liittymisellä. Suunnittelin kirjoittavani opinnäytetyöni viidessä kuukaudessa rauhassa. Minulla oli kaikki suunniteltuna, mitä kirjoitan missäkin vaiheessa. Suunnitelmat eivät kuitenkaan aina mene niin kuin on suunnitellut.

Olin päässyt tammikuussa hyvään alkuun suunnitelmien kanssa, mutta sitten henkilökohtaisista syistä minulle tuli helmikuussa hankaluuksia kirjoittaa opinnäytetyötä. Maaliskuussa sain intoa haastatteluiden tekemiseen ja ne sujuivatkin hienosti. Sen jälkeen oli taas hieman haasteita kirjoittamisen kanssa. Ilman tätä mahtavaa tukea projektitiimiläisiltämme ja läheisiltäni työn tekeminen olisi ollut todella hankalaa. Olen siitä syvästi kiitollinen. Työni varsinainen kirjoittaminen sijoittui siis huhti-toukokuulle.

Aikataulunihan muuttui suunnitelmastani melko lailla, olisin voinut jakaa kirjoittamista useammalle kuukausille, enkä kirjoittaa lyhyessä ajassa niin paljon. Olen oppinut opinnäytetyötä tehdessäni ainakin sen, että kun suunnittelet ja päätät jotain, niin pidä siitä kiinni ja

tee se. Tärkeää on päästä mahdollisimman pian kirjoittamisessa vauhtiin, ettei tule lopussa paniikkia.

Olen mielestäni kehittynyt tämän prosessin aikana paremmaksi kirjoittajaksi ja oppinut teellisestä kirjoittamisesta ja haastatteluiden teosta enemmän kuin aiemmin. On hienoa huomata kehitystä itsessään useammalla osa-alueella. Koen, että olen saanut vahvistettua ammatti-identiteettiäni entisestään.

Mielestäni työni onnistui loppujen lopuksi melko hyvin. Olin asettanut selkeät tavoitteet ja ne toteutuivat, sillä sain selville haastatteluissa assistenteille tärkeitä tulevaisuuden taitoja. Saman tyyppisiä asioita oli tullut aikaisemmissakin kehitysprojekteissa esille.

Lähteet

Aito HSO ry 2018. HSOt työelämässä. Luettavissa: https://www.aitohso.fi/yhteis-tyo/hsot_tyuelamassa. Luettu: 18.5.2018.

Aito HSO ry ja Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy 2016. Osaamiskartoitus. Sisäisiä dokumentteja.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy 2018. Johdon assistenttityön ja kielten koulutus. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/amk-tutkinnot/johdon-assistenttityon-ja-kielten-koulutus?userLang=fi>. Luettu: 18.5.2018.

Karjalainen, P. 2013. Management assistant 2020. Haaga-Helia Publication Series. R&D-reports 2/2013. Haaga-Helia University of Applied Sciences. Vantaa.

Lindholm, T. & Siimes, S. 2017. Esipuhe. Teoksessa Toiminen, M. (toim.) Välähdyksiä tulevaisuudesta. Kymmenen teesiä uuden työn syntymisestä, yritysten muutoksesta ja yksilön mahdollisuuksista työn murroksessa, s. 7. Mindmill Network. Helsinki. Luettavissa: https://media.sitra.fi/2017/05/31114649/va%CC%88la%CC%88hdyksia%CC%88_tulevaisuudesta_FINAL.pdf. Luettu: 27.5.2018.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Pentikäinen, L. 2014. Katsaus suomalaisen työn tulevaisuuteen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 30/2014, s. 11. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Luettavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/2859687/Katsaus+suomalaisen+ty%C3%B6n+tulevaisuuteen+09092014.pdf>. Luettu: 27.5.2018.

Toiminen, M. 2017. 1. Entä jos työ ei katoa. Teoksessa Toiminen, M. (toim.) Välähdyksiä tulevaisuudesta. Kymmenen teesiä uuden työn syntymisestä, yritysten muutoksesta ja yksilön mahdollisuuksista työn murroksessa, s. 15-16. Mindmill Network. Helsinki. Luettavissa: https://media.sitra.fi/2017/05/31114649/va%CC%88la%CC%88hdyksia%CC%88_tulevaisuudesta_FINAL.pdf. Luettu: 27.5.2018.

Toiminen, M. 2017. 2. Uusi työ: mihin sitä syntyy. Teoksessa Toiminen, M. (toim.) Välähdyksiä tulevaisuudesta. Kymmenen teesiä uuden työn syntymisestä, yritysten muutoksesta ja yksilön mahdollisuuksista työn murroksessa, s. 32. Mindmill Network. Helsinki. Luettavissa: https://media.sitra.fi/2017/05/31114649/va%CC%88la%CC%88hdyksia%CC%88_tulevaisuudesta_FINAL.pdf. Luettu: 27.5.2018.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Kustannusyhtiö Tammi. Helsinki.

Vuori, J. & Siivonen, K. 2009. Johdon assistenttien työ 2015 – Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi. Haaga-Helian julkaisusarja. Tutkimuksia 1/2009. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy. Helsinki. Luettavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97095/johdon_assistenttien_tyo_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 27.5.2018.

Liitteet

Liite 1. Haastattelun teemat.

Haastattelu / keskustelu työn ja sen edellyttämien osaamistarpeiden muutoksista

Millaisena näet roolisi/liiketoiminnan tukitoimintojen/hallinnon/toimistotyön/tietotyön töiden tilan nyt ja lähitulevaisuudessa?

Teemoja (linkittyvät monin paikoin toisiinsa)

Liiketoiminta

Liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen

Organisaation missio, visio, strategia

Oma strateginen rooli, rooli strategian viestijänä ja toteuttajana

Asiantuntijuus, sisältöosaaminen, toiminnan kehittäminen

Palveluratkaisut

Eri osa-alueiden ymmärtäminen: Myynti, markkinointi, tuotanto, HR, talous, juridiikka...

Kansainvälinen kauppa

Yritysvastuu

Viestintä

Viestintätaidot

Vuorovaikutustaidot

Kieli- ja kulttuuriosaaminen, monikulttuurisuus

Globaali verkosto-osaaminen

Some-aidot

Alustatalous, ekofoorumit

Tunneäly, empatiataidot

Sisäinen viestintä

Tietotyö

Tiedon hankinta, muokkaaminen ja tuottaminen

Tiedon välittäminen

Tiedon hallinta

Ennakointi

Tietotekniikka

Tietokoneohjelmistojen käyttö

Visuaalisuuden ja vuorovaikutteisuuden välineet

Tekoäly, algoritmit, big data, robotiikka jne. osana työtä

Tietoturvallisuus

Työn kehittäminen ja hallinta

Proaktiivisuus/ltsensä johtaminen

Etätyö/virtuaalityö

Läsnäoleva työ

Tiimityö

Työn prosessien hallinta ja kehittäminen

Projektien organisointi ja hallinta

Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset

Aikataulut ja kalenterinhallinta

Matkojen järjestäminen

Kokousten ja tilaisuuksien järjestäminen

Työn nopeus vs. tarkkuus

Lojaalius

Diplomaattisuus

Työn arvostus

Rooli työyhteisössä, organisaation toiminnassa/liiketoiminnassa

Työn itsenäisyys

Vastuunottaminen

Tulevaisuustaidot

Liite 2. Haastattelumuistio 1.

Haastattelu Helsingin seudun liikenne (HSL), HR-asiantuntija 9.3.2018

Työn kuvaus	<p>H1 haluaa työssään kehittää asioita, ja tällä hetkellä hänen osaamisalueeseensa kuuluvat kaikki prosessien kehittäminen, osaaminen kehittäminen ja siihen liittyvä perehdytys ja koulutukset, rekrytointi, työterveyteen, -hyvinvointiin ja -suojeluun liittyvät asiat sekä työnantajakuvaviestintä. Hän työskentelee hallinto- ja strategiapalvelut-osastolla, henkilöstöpalveluissa.</p>
Liiketoiminta	<p>Strategia on erittäin tärkeää, liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen → heillä HSL:llä uusittu strategiaa juuri. Kaikki lähtee strategiasta ja sen ymmärtäminen kaiken a ja o asiantuntijatehtävistä. Strategiasta kertomista muille voisi korostaa enemmän sisäisessä viestinnässä, kertoa miksi näitä asioita tehdään.</p> <p>HSL:llä on fyysinen dialogialusta (lautapeli), jossa on pala palalta käyty läpi koko talo. Henkilöstöpalvelut toteuttivat tätä.</p> <p>Toiminnan kehittäminen on myös tärkeää, että kuunnellaan muita, vaikka osastot ovatkin itsenäisiä. HR-osasto on keskitetty henkilöstöpalveluihin. HSL:llä on viisi HR-ihmistä: henkilöstöpäällikkö, HR-asiantuntija, HR-suunnittelija, kaksi palkanlaskijaa ja yksi suunnittelija matkalippujen tarkastuksessa. Assistentteja ei oikein käytetä HR:n apuna, vaikka jokaisessa osastossa on yksi assistentti. Liiketoiminnan puolella on henkilökunnan jäseniä kolmekymmentä.</p> <p>Palveluratkaisuilla pyritään esimerkiksi → asiakkuusteemaan → ja sitä kautta asiakkuuskokemuksen toteuttaminen. Tälle on oma osasto: asiakkuus- ja myyntiosasto.</p> <p>HSL on niin sanotusti hankinta- ja suunnittelutalo → suunnittelee kaiken (aikataulusuunnitelmat, linjastojen suunnittelu ja hankinta) ja ostaa palvelut liikennöitsijöiltä. HSL tekee itse joukkoliikenteen suunnittelua, tutkii liikennejärjestelmiä, jotta asiantuntijoiden työ helpottuisi.</p> <p>HR-ihmisillä pitää olla ymmärrystä juridiikasta (josta käyvät kurssit), taloudesta, työsuhteista ja hankintaosaamista (palveluja, koulutusta tms.).</p> <p>HR:llä on kolme isoa projektia meneillään. Ensimmäinen on työajan seurannan hankinta, ja sen vuoksi kilpailutetaan eri palvelun tuottajia. Toinen on työterveyshuollon kilpailuttaminen, joka on H1:n vastuulla. Kolmas projekti on uuden henkilötietojärjestelmän hankinta.</p> <p>Yritysvastuu kuuluu kaikille, tarkoittaen muun muassa sitä, että ei pilata mainetta ja toiminnan tulee olla läpinäkyvää, esim. päätösten teossa. HSL:n toiminta on avointa, kun on julkinen yritys ja kunnilta tulee puolet tuloista.</p>

Viestintä

Viestintä on HR:ssä tärkeää, sillä pitää osata viestiä ymmärrettävästi ja pitää osata perustella asioita. Empatian omaaminen ja tunneäly ovat myös tärkeitä, pitää osata asettua muiden saappaisiin.

Monikulttuurisuus on yhä enemmän esillä nykyään, joten eri kulttuurien ymmärtäminen on tärkeää. Myös globaalissa maailmassa verkostoituminen ja someosaaminen ovat tärkeitä taitoja nykypäivänä. H1 hoitaa LinkedIn-päivitykset ja Facebookin päivityksen hoitaa someasiantuntija. H1:llä HR ja rekry asiat. Hän kannustaa työntekijöitä päivittämään LinkedIniä. Rekrytoinnissa käytetään videohaastatteluita ja artikkeleita nettisivuilla. Lisäksi Oikotielle yms. palveluihin laitetaan työnhakuihin moituksia.

Viestintää yrityksen sisällä tapahtuu etenkin HR:n sisäisen viestinnän kautta, intranetissä, sähköpostitse ja Skypellä. HR lähettää työntekijöille ohjeita, joten HR-osasto on aktiivinen viestinnässä. HSL:llä on käytössä alustatalous, mikä tarkoittaa, että HSL voi jakaa kenelle tahansa esimerkiksi Reittioppaan pohjan.

Tietotyö

Tietotyössä on tärkeää osata yhdistellä asioita ja tuottaa tietoarvoa. Ennakointi on parantunut → henkilötietojärjestelmissä analytiikka on kehittynyt. Ennakointi toimintaympäristössä on myös tärkeää.

Tietotekniikka

Tietokoneohjelmistoista Webropol on tärkeä H1:n työssä, videotyökalut yms. ja intra sekä Sharepoint → asiakirjat tallentuvat pilvipalveluun. Robotiikka lisääntyy asiantuntijatyössä ja big datan käyttö sekä tekoäly tulevat muuttamaan työnkuvaa seuraavan kolmen vuoden päästä (etenkin talousluvuissa ja käyttöjärjestelmissä tämä tulee varmasti näkymään). Tietoturva- ja tietosuojakoulutus järjestetään koko talolle.

Työn kehittäminen ja hallinta

Tärkeintä on kuunnella itseänsä ja osata priorisoida. Keskittyä yhteen asiaan kerrallaan. Työ muuttuu jatkuvasti, joten on hyvä olla proaktiivinen ja ymmärtää mikä on hyödyksi ja mitä kannattaa lähteä kehittämään.

Etätyötä tehdään paljon, mutta on hyvä myös olla paikalla toimistolla ja enemmän jalkautua muille osastoille.

Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset

HR tekee tiimityötä viestinnän ja markkinoinnin kanssa ja heillä on yhteiset kuukausipalaverit. Tänä vuonna heillä on agendalla työn prosessien kehittämistä ja uuden HR-järjestelmän käyttöönottoa. Projekteja on paljon käynnissä, esimerkiksi HR-strategiaprojekti, jossa H1 oli assistenttina. Siinä on tärkeässä roolissa aikataulutus, osaamisen kehittämisen koulutukset (ei välttämättä projektisuunnitelmaa), ei matkojen järjestämisestä, sillä assistentit hoitavat ne. Toimitusjohtajan assistentti hoitaa ulkomaanmatkat. Oman osaston assistentti hoitaa nämä järjestelyt, jos HR lähtee jonnekin matkalle.

HR työ on tarkkaa, nopeus suhteutettua, lojaalisuus työntekijöitä ja työnantajaa kohtaan tärkeää. Pitää olla diplomaattinen, omata pelisilmää, osata hoitaa vaikeita tilanteita.

Työn arvostus

H1 kokee, että hänen työtään arvostetaan, antaa hyviä apuja ja neuvoja ja saa hyvää palautetta. Henkilöstöpäällikkö ei ole johdoryhmässä, niin ei suoraan ole vaikutusta sinne. Henkilöstötoimikunnat toimivat. Työ on itsenäistä työtä (voi kysyä apua henkilöstöpäälliköltä). Sparraus kollegojen kanssa on paljon apuna. H1:tä pidetään luottopelaajana. Kehuja pitäisi antaa useammin ja luottaa siihen, että työntekijä tekee itsenäisesti hommat.

Tulevaisuustaidot

Tietojen löytäminen ja yhdisteleminen ja ajan tasalla pysyminen, tekniikan hyödyntäminen ja itsensä kehittäminen ovat tärkeässä roolissa tulevaisuudessakin. Se, että pystyy tuottamaan itse lisäarvoa yritykselle ja toimimaan liiketoiminnan kumppanina, on tärkeää. Pysyy jutuissa mukana, kun osaston johtajat käyvät kertomassa kokouksista, mitä ollaan käsitelty ja toiveita yms. Kehityskohteena liiketoimintakumppani-nimike, business partner.

Liite 3. Haastattelumuistio 2.

Haastattelu Työterveyslaitos (TTL), johdon assistentti 16.3.2018

Työn kuvaus	<p>H2 ei ole perinteinen johdon assistentti, hän ei tee myöskään henkilöstöassistentin hommia. Hänellä ollut monipolvinen työnkuva. Hän on johtoryhmän kokousjärjestäjä. Hän on tehnyt tätä työtä vuodesta 2009 asti. Tupan (tutkimus- ja palvelukeskus) johtoryhmän avustamista. Salkku on tiimi ja Tupa osaamiskeskusyksikkö. Kehitys- ja tukiyksikkö on Kettu (tässä johtoryhmässä H2 ei ole mukana).</p> <p>H2 on auttanut johtajia, hallintojohtajaa ja tupajohtajia. Johdon uusimista on tehty, vuosikellot ja M-files- toteutusprojekteissa mukana. Yhteistoimintakykyinen sihteeri. Henkilöstöassistentin hommia osa-aikaisesti. Kehitys- ja tukiyksikkö on osa sitä, työterveys ja työturvallisuus → tuvat, näiden sihteeri, mutta kuuluu kehitys- ja tukiyksikköön, työterveys ja työturvallisuustupien johtajien sihteeri H2 (HR-salkun johtaja on H2:n esimies kuitenkin), itsenäiset tuotekehityksen verkkokurssi/koulutuspäivät-henkilön työpari, myynnin tukena → uusi alue, kesään asti → asiakastyössä mukana. Hän järjestää myös kesäpäiviä ja pikukouluja yms. palkintoja organisaatiolle.</p> <p>Koulutukseltaan H2 on tradenomi, liiketalous & hallinto, valmistunut vuonna 1996.</p>
Liiketoiminta	<p>H2:n pitää seurata johtoryhmän kautta liiketoimintaa. Strategia auttaa käsittelemään ja seuraamaan asioita, vuosikellon seuraaminen. Hänen työnsä on palvelevaa tukityötä, hänellä on tärkeä rooli osana johtoryhmää. Hän hoitaa kokousjärjestelyjä yms. sisäisesti luottamus → esim. pöytäkirjojen kirjoittaminen. H2 on sisäinen viestijä → strateginen tekijä.</p> <p>Eri liiketoiminnan osa-alueiden ymmärtäminen on tärkeää, etenkin tuotanto → tutkimus ja kehitys, HR → H2 esimiesten apuna rekrytoinneissa, julkaisee hakemuksen ja soittelee haastatteluajat ja hoitaa välineet, päivystystehtävät. Myös talouden tunteminen on tärkeää → laskujen tarkistus, asiakastyö, sekä juridiikka on tärkeää → H2:n vastuulla valtakirjojen tms. tekeminen ja hyväksyjän oikeudet listoille.</p> <p>Yritysvastuussa on tärkeää ottaa tietosuoja haltuun.</p>
Viestintä	<p>Ulkopuolista viestintää H2 tekee jonkin verran → tapaamiset ja tapahtumanjärjestämiset etenkin ministeriön neuvottelukunnan jaoston teknisenä sihteerinä, hoitaa kutsut ja viestimisen. Viestintätaidot ovat tässä työssä tärkeitä. Vuorovaikutustaidoista etenkin lähestyttävyyden taito on tärkeää.</p> <p>Kieli – ja kulttuuriosaamista ei tarvita tässä työssä päivittäin, mutta satunnaisesti käytetään muita kieliä. Some-taidot on hyvä olla hanskassa → satunnaisesti tehdään työnhakuilmoituksia, yleensä erikseen viestintä hoitaa.</p>

Tunneäly ja empatiataidot ovat oleellisia taitoja tässä työssä, se että osaa kuunnella, on tärkeintä. Sisäinen viestintä yhdessä vuorovaikutus- ja empatiataitojen kanssa ovat tärkeimmät taidot.

Tietotyö

Tiedon hankintaa H2 ei joudu työssään paljon tekemään, jos jotain niin tiedon tuottamista sisäisiin hommiin.

Hän toimii välikätenä tiedon välittämisessä. Ennakointi on erityäin tärkeää tässä työssä.

Tietotekniikka

Tietokoneohjelmistojen käyttö on arkipäivää, Office-ohjelmat, perustaidoilla ja vähän enemmän pärjää hyvin. HR- ja talousjärjestelmät, M2.

Tietoturvallisuus on tärkeää, TTL:llä on pakollinen tietoturvakurssi kaikille, uusi tietosuoja-asetus tuo uutta tullessaan. TTL:ssä on tiukennettu tietoturvallisuusohjeistusta.

Työn kehittäminen ja hallinta

H2 haluaa parantaa omaa proaktiivisuuttaan ja itsensä johtamiseen liittyen hän suunnittelee työtään itsenäisesti.

Hän tekee vähintään kerran viikossa etätyötä → hommia, jotka vaativat ajattelua (ei keskeytyksiä), tämä on tavoitteena. Läs-näolevaa työtä tehdään kuitenkin enemmän, on oltava paikalla toimistolla ja läsnä kokouksissa.

H2:lla ei varsinaisesti ole omaa tiimiä, HR-asioissa tiimityöskentelyä ja työpalaverit, pääjohtajan sihteeri lähin kollega, sijaistavat toisiaan. HR-talous H2:n tiimi, toisaalta myös Kettu.

Työtä tulee kehittää, se on osa työtä, työn ymmärtäminen on tärkeää sekä työparin sijaistus-ajatus.

H2 tekee projektin hallintaa omalla tavalla, käyttää paljon työssä, jalkautetaan muuallekin työpaikkaan, priorisointi on tärkeää.

Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset

H2:n työtä on hoitaa kunniamerkit (TTL:ltä ehdotukset saajiksi), toinen hoitaa. Aika ison joukon kalenterinhallinta kuuluu myös H2:lle sekä aikataulut. Hän hoitaa vain vähän matkojen järjestämistä.

Kokousten ja tilaisuuksien järjestämistä H2 hoitaa viikoittain ja kuukausittain.

H2:n mielestä työn nopeus on tärkeässä roolissa → virheiden tapahtuminen on kuitenkin inhimillistä, mutta ei liian tarkkakaan saa olla, ettei jämähdä liikaa tarkistukseen. Nopeus riippuu myös asiasta, esim. HR vs. tavallinen työ.

Luottamus on tärkeää H2:lle, ei ole hänen tehtävänsä puhua päätöksistä, luotto on ja suhtautuminen oikeaa. Diplomaattisuus on myös tärkeää, ja että miettii, mitä sanoo. Pitää olla joku kanava, missä purkaa, jos ihmetyttää.

Työn arvostus

H2 kokee, että hänen työtään arvostetaan ja että tämä palvelu on pidetty. Välillä pitää kuitenkin osata sanoa ei.

H2:n työ on todella itsenäistä ja vastuuta on otettava omasta työstä. Hän tekee esimerkiksi tupajohtajien kokousten esityslistat ensin itse, ja sitten vasta johtaja tarkistaa sen.

Tulevaisuustaidot

Tulevaisuustaidot riippuvat siitä, miten työn tekeminen muuttuu, niin assistentin työ muokkaantuu mukana. Tulevaisuudessa tulee olemaan ehkä vähemmän henkilökohtaista avustamista keskijohdossa.

Projektityöskentely yleistyy, kaikki työ mietitään projektityöskentelynä. Pitää itse miettiä, miten työn toteuttaa/tekee. Self-management ja proaktiivisuus tärkeitä, jotta olisi askeleen edellä, ennen kuin kukaan osaa edes kysyä.

Liite 4. Haastattelumuistio 3.

Haastattelu asiantuntijaorganisaatio, 3 assistenttia 19.3.2018

Työn kuvaus	<p>H3: 4 työpäriä (joista 1 on toimitusjohtaja). Hänellä on paljon hallinnollista hommaa, toimeksiannot ja laskutus, käyttöjärjestelmien super user, perehdytys, matkatoimistoasiat, esimiestuuraus, tapahtumien järjestäminen, opiskelijayhteistyö ja harjoittelijoiden haastattelut, tutor aiemmin.</p> <p>H4: Hänellä on aika paljon samanlaisia töitä ja 4 työpäriä, mutta on myös Office-ohjelmien pääkäyttäjä → näitä järjestelmien käyttötukiasioita jaetaan assistenttien kesken → super userit. Hän on mukana myös sisäisissä järjestelmäprojekteissa ja green office- tiimissä.</p> <p>H5: Hän on tutor, super user, hänellä on 5 työpäriä, mukana sisäisissä projekteissa, ollut aiemmin 5 vuotta green office- tiimissä, matkatoimiston kilpailutusprojektissa, kansainvälisen strategian kehittämistyöryhmässä, muut projektit. Lisäksi hänellä on myös laskutusta, eri viranomaisiin yhteydessä, valmis-teleen tarjouksia, kerää tietoa tilastoihin/tutkimuksiin.</p>
Liiketoiminta	<p>Liiketoiminnan kokonaisuuden ymmärtäminen on tärkeää, että ymmärtää yleiskuvan. Kun osaa, pystyy auttamaan enemmän, ja tätä kautta lisää oman työn merkitystä ja sitouttaa, tietää miten pystyy edetä.</p> <p>Assistenttien strateginen rooli koettiin tärkeäksi, jota arvostetaan myös. Asiantuntijuutta kehitetään mm. koulutuksilla ja kun ei ole kiire, mietitään miten asiat voisi tehdä paremmin → kehitysehdotukset.</p> <p>Toimintaa ja sisältöosaamista kehitetään mm. ulkoisilla koulutuksilla ja seminaareilla, sisäisillä kursseilla, kuten kielet, ohjelmistoasioihin ulkopuolinen kouluttaja, sisäiset toimistotason palvelit & koulutukset. Assistentti jakaa usein omalle ryhmälleen tiedon uusista käytänteistä.</p> <p>Tähän työhön liittyy yleisen bisneksen ymmärtäminen, toimitusjohtajan assistenttina pääsee myös osallistumaan enemmän osastojen toimintaan.</p> <p>Kansainvälistä kauppaa tehdään tässä työssä, myydään neuvoja ulkomaille. Yritysvastuuta on määritelty omilla tiimeillä esim. green office, sukupuolten välinen tasa-arvo, yritysvastuuasiat täytyy olla kunnossa.</p>
Viestintä	<p>Viestintä- ja vuorovaikutustaidot ovat tärkeässä osassa ja ne helpottavat työtä. Kielitaidoista on hyötyä, etenkin englannista. Kieli- ja kulttuuriosaaminen koettiin myös tärkeäksi, pitää ymmärtää muita kulttuureja ja tapoja, esim. jotkut Keski-Euroopan maat ovat melko vanhanaikaisia, joten kommunikaatio on erilaista, ymmärrys tästä tulee ajan kanssa.</p>

Globaali verkosto-osaaminen tapahtuu assistenttien osalta kaiken tasoisten työntekijöiden kanssa, niin asiantuntijoiden kuin assistenttienkin kanssa. Some-taidoissa täytyy ymmärtää olla sensitiivinen, mutta assistentit itse käyttävät vähän somea. He neuvovat lähinnä asiantuntijoita käyttämään eri some-kanavia ja ovat tukena. Muuten viestintä hoitaa some-asiat.

Tunneäly ja empatiataidot ovat etenkin työparityöskentelyssä tärkeitä. Sisäistä viestintää harjoitetaan paljon, sillä kyseessä iso organisaatio, tieto kulkee hyvin ja viestintä toimii.

Tietotyö

On tärkeää, että pysyy mukana ja pitää itsensä ajan tasalla siitä, mistä tietoa on saatavilla. Tietoa pitää välittää talon sisällä → sisäiset vs. ulkopuoliset tahot (viranomaiset). Tässä työssä tullaan hyväksi tiedonhankkijaksi. Medialukutaito ja kriittisyys ovat tärkeitä.

Tietoa myös hallitaan, assistentit tarkkailevat asiakasrekisteriä ja päivittävät sitä mukaa, kun saavat tietoa (laskutustietoja yms.).

Työparityöskentelyssä esim. työpari ei tiedä asiasta, niin assistentti hakee tietoja valmiiksi, ennakointi on tärkeää ja tuo lisäarvoa. Assistentti muistuttelee asioista ja ylläpitää muistettavien asioiden listaa.

Tietotekniikka

Tietokoneohjelmistojen käytössä assistentti perehdyttää / ohjeistaa asiantuntijoita eli työparejaan, assistenteilla pitää olla viimeisintä osaamista.

Tekoälyä käytetään jo jossain määrin, esim. asiakirjojen automatisoinnissa. Robotiikka tulee vielä tulevaisuudessa myös osaksi arkea.

Tietoturvallisuus on erittäin tärkeää, koulutusta järjestetään henkilökunnalle tarvittavilta osin, taso turvallisuudessa on kova.

Työn kehittäminen ja hallinta

Itsensä johtaminen on työtapojen johtamista, listaa asioista, joita on tehtävä, katsovat ennakkoon kalenterit ym. viikon ohjelmat. Työ on hektistä ja tasapainoilua ja työparien kanssa käydään myös keskusteluja työn kehittämisestä.

Proaktiivisuus on tärkeää myös, seurata oman alan juttuja ja koulutuksia, priorisointi on todella tärkeää, koko ajan muuttuu työlistat niin priorisoitava uudelleen.

Etätyö on mahdollista, mutta sitä tehdään harvakseltaan, jos pitää järjestellä asioita, olisi helpompaa pitää etätyöpäivä tai jos pitää keskittyä erityisesti johonkin työhön, etätyötä suositaan vähän. Työ on enimmäkseen läsnäolevaa työtä, paikan päällä on oltava, jotta apu asiantuntijoille on lähellä. Jonkun homman takia olisi helpompaa olla etänä, liikennejärjestelyt/lakko yms.

Tiimityötä tehdään jatkuvasti, assistenteilla oma ryhmä työparien kesken sekä myös assistenttien oma tiimi → tämän sisällä

töiden jakaminen vähentynyt, assistenttien yhteistyö vaatii aktiivointia ja yhteishenkeä, voitaisiin koordinoida paremmin.

Projektien organisointi ja hallinta assistenteilla → talon sisäiset ja toimeksiantokohtaiset, organisoinnissa mukana esim. vastuuhenkilön projekteissa. Assistentti pitää ottaa mukaan, että voi tukea → kehitetään koko ajan.

Perinteiset assistenttityöt tai osaamiset

Aikataulut ja kalenterinhallinta → assistenttien pitää osata varata aikaa siirtymisiin. Tämä ja kokousten ja tilaisuuksien järjestäminen ovat isossa osassa assistenttien työssä, ydin työtä kalenterinhallinnat & aikataulut.

Assistentti pitää huolen, että kaikki langat pysyvät käsissä ja koordinoi kaiken. Isona apuna ovat myös muut (liiketoiminta)osastot.

Työn nopeus vs. tarkkuus on haasteena, kun on kiire, mutta täytyy hoitaa ja osata hahmottaa, milloin tekee työn mitenkään, keskittyminen auttaa ja virheet osataan myös hyväksyä.

Työn arvostus

Rooli työyhteisössä, organisaation toiminnassa/liiketoiminnassa → assistentit kokevat, että heitä arvostetaan ja vastuuta saa lisää sitä mukaan, kun oppii tuntemaan → luottamus ja kiitetään myös tehdystä työstä.

Työn itsenäisyys, aikataulut tulevat ulkopuolelta, koordinoidaan muuten itse, miten tehdään. Vastuunottaminen → vastuu on suuri, hahmottaa sen, että tekee vastuullista työtä, luottamus tässä asiassa.

Tulevaisuustaidot

Tulevaisuudessa pinnalla ovat tietotekniset jutut ja ohjelmistot, some maailman kehitykseen, priorisointi. Perus työ pysyy samana, mutta työtavat voivat muuttua miten ja missä, assistenttien osaaminen laajenee koko ajan. Työn arvostus kasvaa enemmän ja koulutetaan assistenteja enemmän.